



تجربة الوساطة البنكية

الحسن ابن حليمة
مديرة الرقابة البنكية
بنك المغرب

1. لمحة موجزة عن الاجراءات المتخذة لتسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها
2. الوساطة البنكية و مسطرة اللجوء إلى الوسيط
3. مشروع تعديل الوساطة البنكية
4. التطلعات و الإجراءات المستقبلية

لمحة موجزة عن الاجراءات المتخذة لتسهيل حل النزاعات
بين مؤسسات الائتمان و عملائها

لمحة موجزة عن الاجراءات المتخذة لتسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها



في إطار تسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها، اتخذ بنك المغرب العديد من الإجراءات، بعضها يكتسي صفة قانونية و تنظيمية و البعض الآخر يكتسي صفة اتفاقية.

طبقا لمقتضيات القانون البنكي الحالي فإن لكل شخص يدعي أنه تضرر من عدم تقييد إحدى مؤسسات الائتمان بالأحكام القانونية و التنظيمية المتعلقة بالميدان البنكي أن يرفع الأمر إلى بنك المغرب ليتخذ في شأنه القرار الملائم.

لمحة موجزة عن الاجراءات المتخذة لتسهيل حل النزاعات بين مؤسسات الائتمان و عملائها



و قد أحدث بنك المغرب قسما خاصا بتتبع العلاقات بين مؤسسات الائتمان و العملاء من ضمن صلاحياتها معالجة الشكايات ضد مؤسسات الائتمان. و قد عرف عدد شكايات واستفسارات زبناء مؤسسات الائتمان المسجلة من طرف مديرية الإشراف البنكي خلال سنة 2012 منحى تزايديا. فقد عالجت هذه المديرية ما مجموعه 650 شكاية واستفسارا مقابل 577 في سنة 2011.

كما أصدر بنك المغرب بداية هذه السنة تعليمة تلزم مؤسسات الائتمان بإنشاء وحدة مركزية داخلية مكلفة بشكايات الزبناء و تحديد مسارات واضحة لاستقبال و معالجة هذه الشكايات سواء على مستوى الوكالات أو على المستوى المركزي مع التنصيص على الآجال الواجب مراعاتها في هذا الصدد.

الوساطة البنكية و مسطرة الجوع إلى الوسيط

الوساطة البنكية

في إطار تحسين العلاقات بين الزبائن و البنوك و من أجل تسريع و تسهيل التسوية الحبية للنزاعات، عمل بنك المغرب بالتنسيق مع المجموعة المهنية لبنوك المغرب على وضع سنة 2009 آلية للوساطة البنكية الهدف منها حل النزاعات بين البنوك و زبائنها عن طريق إتباع مسطرة غير قضائية.

و تركز هذه الآلية على ثلاثة مبادئ أساسية :

عدم المساس بحق الأطراف في اللجوء إلى القضاء أو مساطر التحكيم؛
اللجوء إلى هذه الآلية يتم بشكل إرادي و تطوعي،
مجانية الاستفادة من الوساطة.

و تعد هذه الآلية مطابقة للمعايير الدولية الجاري بها العمل في هذا الميدان.

و تتكون هذه الآلية من وسيط بنكي و لجنة الوساطة البنكية المتكونة من خمسة أعضاء مستقلين عن القطاع البنكي يتوفرون على كفاءات في الميدانين البنكي و المالي و ثلاث أعضاء ينتمون إلى القطاع البنكي تحت رئاسة والي بنك المغرب.

و تتمثل المهام الأساسية لهذه اللجنة في تنظيم آلية الوساطة و إعداد ميثاق للأخلاقيات و المصادقة على النظام الداخلي و تعيين الوسيط و مراقبته و ضمان استقلاليته.

يتمتع الوسيط بكامل الحرية لإنجاز مهمته من أجل التوفيق بين و جهات نظر الأطراف و يتوفر على معاونين من أجل مساعدته للقيام بمهمته و يتوفر كذلك على ميزانية للتسيير تمول عن طريق مساهمة البنوك.

و قد تم إعطاء الانطلاقة لهاته الآلية ابتداء من يوم الاثنين 7 دجنبر 2009.

-مسطرة اللجوء إلى الوسيط :

قبل عرض أي نزاع على الوسيط البنكي، يتعين على الزبون أن يعرضها على المصالح المختصة لبنكه و يمكن إرسال الشكاية معززة بكافة وثائق الإثبات إلى البنك إما عن طريق البريد المضمون و إما عبر إيداعها مباشرة لدى الوكالة البنكية الماسكة للحساب مقابل إيصال.

و يجب على البنك بالرد على هذه الشكاية في أجل لا يتعدى 21 يوم و في حالة عدم تلقي أي جواب في أجل 21 يوم أو عدم الرضا عن الجواب المتوصل به من طرف البنك، يمكن للزبون أن يلجا إلى الوسيط سواء من خلال البريد المضمون أو من خلال إيداعها مباشرة لدى مصالحه.

عند توصل الوسيط بشكاية الزبون يقوم بإشعار البنك بالأمر و يجب أن تحدد كل شكاية موجهة أو مودعة لدى الوسيط بوضوح موضوع النزاع و أن تدعم بكافة الوثائق و المعلومات الضرورية لدراسة الموضوع و أن تتضمن عند الاقتضاء الحل الأصلي الذي اقترحه البنك.

يجوز للوسيط طلب أي معلومات إضافية أو أي مستندات من البنك أو الزبون و للتذكير لا تقبل من طرف الوسيط النزاعات التي لا تزال سارية لدى المحاكم أو الهيئات التحكيمية و كذلك في حالة قيام الزبون بعرض نزاعه على الوسيط و في نفس الوقت أو في وقت لاحق على القضاء.

في حالة قبول الشكاية، يتوجب على الوسيط معالجة النزاع خلال أجل شهرين و يجب على الزبون أن يرفق بشكايته وثيقة موقعة من طرفه و مصادق عليها تسمح بشكل صريح للبنك بموافاة الوسيط بكافة الوثائق و المعلومات اللازمة للقيام بمهمته و ذلك لإبراء ذمة البنك من واجب كتمان السر المهني.

و تدخل في إطار اختصاص الوسيط النزاعات المتعلقة بالمواضيع التالية :

- الحساب بالاطلاع؛
- الحساب لأجل؛
- حساب التوفير؛
- وسائل الأداء.

عند انتهاء مدة دراسة النزاع و بعد الاستماع إلى أقوال الطرفين عند الاقتضاء، يقوم الوسيط بتدوين اقتراحه لحل النزاع في وثيقة تعد بمثابة وثيقة لح و توقع هذه الوثيقة من لدن الطرفين و في حالة رفض أحد الطرفين، يتم تحرير المحضر و يدون فيه موقف كل طرف.

ألتزمت البنوك المغربية بتنفيذ، بشكل فوري و دون نقاش، كل اقتراح يقدمه الوسيط فيما يتعلق بالنزاعات المرفوعة إليه و التي تعادل أو تقل المبالغ المعنية فيها 100.000 درهم.

و تجدر الإشارة إلى أنه قبل الشروع في تنفيذ البنك لالتزاماته، يتعين على الزبون التنازل بشكل صريح عن حقه في اللجوء إلى القضاء.

و بعض الإحصائيات حول الملفات التي تم معالجتها من طرف الوسيط

1



عدد الملفات موضوع حل	المجموع	2012	2011	2010	
166	248	53	103	92	وسيط المجموعة المهنية لبنوك المغرب
408	584	234	200	150	وسيط الجمعية المهنية لشركات التمويل
574	832	287	303	242	المجموع



مشروع تعديل الوساطة البنكية

مشروع تعديل الوساطة البنكية

بالموازاة مع ذلك فان بنك المغرب بصدد دراسة، بالتنسيق مع النظام البنكي، تعديل آلية الوساطة الحالية.

في إطار التفكير في إعادة صياغة آلية الوساطة البنكية تم دراسة تجارب العديد من الدول في هذا الميدان و كذا تم تبادل الآراء مع المركز الاورو متوسطي للوساطة و التحكيم من أجل البحث في السبل الكفيلة لتحسين هذه الآلية من أجل إعطائها فعالية أكثر و تعزيز مصداقيتها.

وقد انبثق من هذا العمل ما يلي:

- _ يبقى اختيار وسيط بنكي واحد على مستوى القطاع حلا عمليا.
- _ يجب الحفاظ على استقلالية الوسيط تجاه القطاع البنكي بشكل واضح سواء على مستوى تموضعه أو على مستوى التسيير و تبعا لذلك فقد تم الاتفاق على تعديل آلية الوساطة حسب المحاور التالية:

مشروع تعديل الوساطة البنكية

إنشاء مركز للوساطة البنكية تحت شكل جمعية تقوم بتسيير نظامين :

- الأول يحافظ بشكل عام على الإطار الحالي بهدف حماية العملاء الصغار. اللجوء إلى هذا النظام سيبقى مجانيا و قرارات الوسيط تطبق بشكل تلقائي على مؤسسات الائتمان بالنسبة للنزاعات التي تعادل أو نقل عن 100 ألف درهم و التي تتعلق بتسيير الحسابات أو عقود القرض. و سيتم توسيع مجال هذا النظام ليشمل :

معالجة الصعوبات التي تواجهها المقاولات الصغيرة و المتوسطة و المقاولات الصغيرة جدا من اجل أداء القروض البنكية.

لتحصيل الديون في حالة ما إذا كان عدم الأداء يرجع إلى تسريح من الشغل أو حالة اجتماعية غير منتظرة تبعا لمقتضيات المادة 111 من القانون 31_08 المتعلق بحماية المستهلك.

النظام الثاني يهدف إلى دمج معالجة النزاعات التي تدخل في إطار النظام الأول و ذلك على أساس اختياري من طرف مؤسسات الائتمان و عملائها (الأشخاص الذاتيين و المعنويين) و ستطبق على هذا النظام المبادئ العامة المتعلقة بالوساطة. (قانون 05 _ 08).

في هذا الإطار فإن النزاعات المتوافق عليها بعد تدخل الوسيط ستكتسي قوة الشيء المقضي به حيث أن النزاع لا يمكن طرحه من جديد على أي محكمة قضائية أو تحكيمية و حيث أنه يمكن كذلك تذييل الحل بالصيغة التنفيذية و سيؤدي الأطراف في إطار هذا النظام أتعاب الوسيط.

مشروع تعديل الوساطة البنكية



سيتم تسيير مركز الوساطة بواسطة مجلس إدارة و الذي سيحل محل لجنة الوساطة, و سيضم والي بنك المغرب و المدير العام للوكالة الوطنية للنهوض بالمقاولات الصغرى و المتوسطة و رئيس المجموعة المهنية لبنوك المغرب و رئيس الجمعية المهنية لشركات التمويل و كذا شخصيتين مستقلتين.

سيتوفر المركز على وسيط دائم مع إمكانية اللجوء إلى وسطاء آخرين و ذلك تبعا لحجم الأنشطة أما فيما يخص مصاريف تسيير المركز و كذا أداء أتعاب الوسطاء فإنه سيتم تحملها من طرف الجمعيات المهنية لمؤسسات الائتمان.

يمكن وضع المقر الاجتماعي للمركز في مقر بنك المغرب بالدار البيضاء.



التطلعات و الإجراءات المستقبلية

التطلعات و الإجراءات المستقبلية

اقترح بنك المغرب مقتضيات في إطار تعديل القانون البنكي تهدف إلى التكريس القانوني لإلزام البنوك بالانضمام إلى آلية للوساطة و وجوب إنشاء، من طرف كل بنك، وحدة مكلّفة بمعالجة شكايات العملاء.